

**INETI : Instituto Nacional de Engenharia**  
**Seminário de Metodologias de Investigação**

**“RUBI – Rede Universitária de Bibliotecas e Informação”**

José Carvalho (jcbe@netcabo.pt)

INETI, 16 de Dezembro de 2003

**Índice:**

1	Resumo.....	1
2	Introdução .....	1
3	Desenvolvimento.....	2
3.1	Relatório Preliminar (1997).....	3
3.2	Plano de acção .....	6
4	Metodologias .....	12
5	Conclusões .....	14
6	Bibliografia .....	14

## **1 Resumo**

O presente Estudo de Caso aborda um projecto designado por Rede Universitária de Bibliotecas e Informação (RUBI). Utilizando uma metodologia de cariz qualitativo, procurou-se entender as razões subjacentes à sua criação, as diversas fases de execução, bem como as razões para a sua actual situação.

Verifica-se que a criação de uma estrutura de este tipo era uma necessidade emergente, dada a necessidade cada vez maior de responder às necessidades do utilizador.

## **2 Introdução**

Pretende-se averiguar o processo de implementação da Rede Universitária de Bibliotecas e Informação, com todas as suas particularidades de desenvolvimento e actual situação da mesma.

O interesse na escolha remete para o facto de se pretender responder ao interesse manifestado por várias pessoas em conhecerem a situação actual da RUBI, pelo valor que esta potencialmente acrescentará ao panorama universitário português ao nível do desenvolvimento da intercomunicação bibliotecária, na continuação da componente inovadora dos sistemas de partilha de informação documental, formativa, entre outros factores.

A metodologia utilizada inscreve-se na dinâmica de investigação designada como Estudo de Caso, baseando-se numa metodologia de teor qualitativo, que desenvolvida de duas formas. A primeira, baseada num documento abrangente onde se encontrará toda a informação disponível e adquirida sobre o tema. Numa segunda fase, fez-se uma filtragem para apresentação ao público, com um cariz explicativo. Nesta fase tentou-se definir a fronteira do caso a estudar, os problemas, o que se examinou de mais relevante para efeitos de apresentação, não descurando outras matérias, que possam servir de suscitar interesse. Procurou-se elaborar um documento generalizado com o acumular da informação que obtivemos, evitando que esta seja esquecida. Esta, pela sua importância documental, tem de ser considerada e tratada com alguns cuidados, e não apenas como um acessório. Pode revelar-se de extrema importância para outros estudos.

### **3 Desenvolvimento**

A informação aqui referida, foi recolhida a partir de vários documentos impressos sobre a RUBI, bem como de outras fontes de informação, entre as quais um site na Internet onde se descrevem as especificidades da Rede, e as entrevistas efectuadas a personalidades ligadas à idealização desta. Procurou-se desta forma conciliar toda a informação de maneira a tornar-se o mais completa possível.

Numa reunião (6 de Dezembro de 1996), reuniram-se na Universidade de Aveiro, os bibliotecários e responsáveis pelos centros de informática, designados pelos respectivos reitores, onde se manifestou um sentimento de preocupação acerca de vários problemas de afectavam as bibliotecas universitárias, nomeadamente situações que se prendem com a partilha de recursos. A rentabilização de assinaturas de publicações e bases de dados, assim como o empréstimo inter bibliotecário, apresentaram-se como preocupações imediatas que impunham uma solução.

Para tal, impunha-se a constituição de uma rede onde se deveria ter em atenção alguns aspectos:

- Qualidade/quantidade de recursos humanos.
- Existência de grandes volumes de informação não acessível.
- A existência de diferentes níveis de implementação tecnológica nas várias universidades.

Sentindo-se a necessidade de ter um documento base que pudesse aglomerar e condensar todos os aspectos a serem discutidos, foram criados vários grupos de trabalho para os diversos aspectos a analisar, onde se estipulariam os objectivos, a matriz organizacional e os serviços. Da constituição destes grupos de trabalho voltados para as diversas vertentes (uns trabalharam os estatutos, outros a parte informática, outros os levantamentos, etc.) que o projecto englobou.

Surgiram alguns documentos, entre os quais um inquérito (ver em anexo) às bibliotecas para avaliar a situação dos equipamentos, recursos humanos, material bibliográfico e não-bibliográfico. Partindo deste levantamento das realidades existentes, constituiu-se um relatório preliminar. Este ressaltou da discussão dos vários grupos de trabalho que tinham sido anteriormente constituídos e que tinham objectivos de estudo bem delimitados.

Este relatório preliminar (1997) foi utilizado como documento de base de trabalho para o desenvolvimento e implementação do projecto. Este apresenta-se simples, mas já com as linhas mestras bem definidas do que se pretendia.

Neste, encontram-se bem explícitos os passos em que o projecto iria ser desenvolvido.

### **3.1 Relatório Preliminar (1997)**

Considerou-se este, pois pareceu ser um documento bem elaborado e explícito, que serviria de motor de arranque para o desenvolvimento do nosso trabalho. Pois condensa em linhas mestras de orientação que, na opinião dos seus autores, deverão ser seguidas. Em termos muito gerais, assenta em três partes: os objectivos, matriz organizativa e os serviços.

#### **Definição e Objectivos da Rubi:**

- Melhorar o acesso às fontes de informação para utilização académica, optimizando o sector bibliotecário criando facilidades de acesso à informação e localização de documentos, com vista a práticas de investigação, consolidadas numa rede global e informação.

- Investir em mecanismos e apoio das universidades para a aquisição de serviços e recursos a serem partilhados globalmente.
- Inovar o processo de informatização de todas as bibliotecas universitárias.
- Apoiar a participação Portuguesa em projectos de investigação e desenvolvimento de serviços de informação electrónica.

A obtenção destes objectivos passa pela gestão dos recursos de acordo com os meios técnicos e humanos disponíveis e investimentos já efectuados por cada entidade.

### **Matriz Organizativa**

O tráfego de dados entre as várias Universidades seria feito pelo CRUP (Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas), que possuía já uma estrutura intermédia. A RCCN (Rede de Cálculo Científico Nacional, por sua vez seria gerida pela FCCN (Fundação para a Computação Científica Nacional). À RCCN (rede) caberia transportar os dados, à RUBI gerir a Informação. O CRUP superintenderia as duas.

A RUBI englobaria todas as Universidades representadas pelo CRUP, podendo ser alargada no futuro a todos os estabelecimentos de ensino universitário.

A RUBI estaria aberta aos organismos de Investigação ou outros, através de protocolos.

Na fase de arranque participarão todas as universidades representadas pelo CRUP e que estivessem em condições de contribuir para o seu funcionamento (a nível técnico, humana, etc.).

Envolveria diferentes tipos de participação, e diversas fases de reintegração. Desta forma, poderemos caracterizar dois tipos de utilizadores:

- Internos (entidades participantes).
- Externos (entidades, organismos, universidades que estabeleçam protocolos de cooperação).

A RUBI proporcionaria um leque diversificado de serviços, uma definição das diversas formas de acesso, isto com regulamentação própria e tarifários específicos.

Enquanto órgão, a RUBI pretendia ser uma organização sem fins lucrativos, devendo revestir a forma de cooperativa ou consórcio, dotada de autonomia administrativa e financeira, autonomia que se entende sem prejuízo da sua dependência hierárquica.

Delineou-se assim uma Estrutura Interna composta por uma Assembleia de Representantes com a função de definir as suas linhas orientadoras. Um Órgão Executivo de gestão, responsáveis pela direcção do sistema. Um Conselho Fiscal e um Conselho Técnico de carácter consultivo que seriam eleitos regularmente pela Assembleia de Representantes de acordo com as necessidades.

O Órgão Executivo de gestão resultaria do relacionamento recíproco entre a RUBI e a FCCN. A RUBI teria uma participação nos órgãos consultivos da FCCN.

Quanto às questões financeiras caberia à RUBI apresentar ao CRUP as necessidades de financiamento. Cabendo ao CRUP assegurar as formas de financiamento necessárias.

Com a RUBI pretendia criar-se um conjunto de serviços que, partindo do ponto de vista do utilizador, disponibilizasse um catálogo distribuído, permitindo uma pesquisa simultânea nos diferentes catálogos existentes nas diversas bibliotecas universitárias, e onde todos os recursos (livros, publicações periódicas, material não-livro) estariam disponíveis ao utilizador a partir do seu computador pessoal.

Todo o serviço seria centrado no utilizador, pelo que se tornava necessário um constante actualização com vista à satisfação das necessidades informativas onde se justificava a realização de inquéritos periódicos.

O objectivo seria fornecer ao utilizador a rápida obtenção do documento (original ou cópia), indicando a localização exacta do mesmo. Isto, através do acesso a bases de dados e a serviços de informação que, apesar de englobados na RUBI, manteriam a sua independência.

A pesquisa num catálogo distribuído trás vantagens evidentes para o utilizador, uma vez que poderá pesquisar simultaneamente nas várias bases disponíveis. Deste modo, tornava-se necessário um levantamento cuidado do número de registos já acessíveis, dos formatos utilizados e o número de registos ainda a converter, com vista à crescente digitalização e automatização da informação. Daí que se tornasse necessário um

investimento em *software* adequado por parte das bibliotecas para que fosse possível a sua distribuição na rede.

Dada a sua especificidade, as publicações periódicas deveriam ser integradas com os catálogos de seriados à escala nacional, constituindo uma biblioteca de consulta e empréstimo de periódicos, o que permitiria uma racionalização dos custos de aquisição dos mesmos. Não se excluía das referências pesquisáveis os artigos científicos das revistas portuguesas.

O empréstimo entre documentos localizados na RUBI deveria organizar-se como um “sistema”, com vista à melhor gestão dos recursos disponíveis, onde deveriam existir um conjunto de regras e condições no que respeita ao acesso e empréstimo de documentos, prevendo-se o seu fornecimento por via postal, fax ou via electrónica.

No que diz respeito aos documentos localizados fora da RUBI ter-se-ia em atenção os custos e os benefícios da aquisição de determinados sistemas após negociação conjunta com os prestadores de serviços.

O acesso às bases de dados seria orientado no sentido de uma política conjunta, onde se faria o levantamento das bases existentes bem como a identificação das bases necessárias, rentabilizando a documentação existente em cada instituição.

A existência de um cliente único (RUBI, que iria abarcar uma série de instituições), iria aumentar o poder de negociação com os fornecedores de serviços, o que se traria reflexos positivos no aspecto económico com a eventual redução do preço.

### **3.2 Plano de acção**

Em traços muito gerais, o projecto seguido para a implementação da RUBI, é apresentado pela Comissão Instaladora (CI) com base nos objectivos que o Relatório Preliminar, onde foram lançadas as bases de funcionamento da RUBI.

O funcionamento dos diversos módulos de estudo será programado de forma a ter em consideração as metas temporais de estudos interdependentes.

Seguiu-se um plano, que para além das considerações técnicas (questões de ordem tecnológica), tinha como missão lançar as bases para a efectiva cooperação entre as bibliotecas universitárias. Para tal definiram-se os seguintes objectivos prioritários:

- Criar um catálogo distribuído em linha.
- Normalizar os serviços de interesse comum.
- Caracterizar as bibliotecas universitárias portuguesas e os seus utilizadores.
- Lançar as bases para a criação de uma biblioteca digital de ciência e tecnologia
- Institucionalizar a RUBI

Para tal definiu-se um plano de trabalho que assentava em 3 etapas:

### **1ª Etapa – Definição e criação de serviços**

#### **A dois meses**

- Estudo do impacto da RUBI na RCCN.

#### **A quatro meses**

- Especificação das condições técnicas para a implementação do catálogo distribuído e apresentação dos requisitos necessários à ligação das bibliotecas.
- Primeiro relatório sobre a caracterização das bibliotecas universitárias portuguesas.
- Definição do conteúdo da BDCT e estudo da sua articulação com outros estudos no mesmo âmbito.

#### **A seis meses**

- Levantamento das infra-estruturas informáticas existentes nas bibliotecas.
- Caracterização dos recursos humanos existentes e das necessidades de formação.

- Definição da política de conversão retrospectiva.
- Definição da política e da metodologia para a implementação do empréstimo interbibliotecas e do fornecimento de documentos.

## **2ªEtapa – Implementação de acções**

### **A oito meses**

- Plano de formação dos técnicos das bibliotecas universitárias e dos utilizadores finais.
- Caracterização comum de serviços, assinaturas e bases de dados.
- Bases de actuação para a interacção da RUBI com outros sistemas de gestão da informação.

### **A doze meses**

- Formação dos profissionais e dos utilizadores finais.
- Implementação de um esquema piloto de cooperação na contra-tualização de serviços, assinaturas e bases de dados.
- Interligações piloto com outros sistemas de gestão de bases de dados.
- Primeiras ligações de uma BDCT.

## **3ªEtapa – Avaliação**

### **A dezoito meses**

- Avaliação dos sistemas piloto implementados.
- Relatório sobre a caracterização das bibliotecas universitárias portuguesas.
- Documento regulador da RUBI.
- Recomendações para o desenvolvimento da RUBI.



### 3.3 Relatório Intermédio

Numa 2ª fase, criou-se um documento intermédio para a Especificação da Arquitectura e Serviços do Catálogo Distribuído da RUBI.

Pretendeu-se com o relatório preliminar, que poderá ser visto como uma segunda fase, criar a especificação da arquitectura e serviços a utilizar no catálogo distribuído da RUBI - necessidade cada vez mais premente à medida que se converge para a necessidade do acesso a um maior número de informação.

Isto passará pela implementação de um software que seja responsável pela pesquisa simultânea em vários servidores Z39.50 e pela análise dos registos bibliográficos.

O protocolo Z39.50 permite a comunicação entre bases-de-dados remotas. No entanto apresenta o inconveniente de não permitir a pesquisa simultânea em vários servidores Z39.50. Daí a necessidade de criar um programa que corresponda às necessidades de uma rede com as características da RUBI.

A interface que estabelecerá a ligação com o utilizador será em páginas *Web* disponibilizadas em servidores locais da RUBI.

Recorrer-se-ia a um catálogo distribuído com interface replicada nos nós de cada uma das instituições aderentes. Isto traria enormes vantagens no que respeita à possibilidade de requisição e reserva de documentos *on-line*. Ao ser utilizada uma única interface, a identificação do utilizador teria de ser feita na biblioteca onde este se encontrava registado. Isto não aconteceria com uma interface replicada, uma vez o utilizador já estaria ligado directamente a esta biblioteca, sendo o processo muito mais rápido.

A pesquisa poderia ser feita por Biblioteca/Universidade, por áreas temáticas ou por pesquisa em todas as bibliotecas incluídas na rede. Outro serviço que seria disponibilizado incidiria na pesquisa em CD-ROMs (“*offline*”) e em Bases de Dados. Seria ainda incorporada a possibilidade de pesquisa através do acesso a motores de pesquisa (como *Yahoo*, *Altavista* ou *Sapo*).

Apesar do ponto de acesso ser único, o maior esforço poderá ser da parte das bibliotecas, uma vez que o seu servidor terá de obedecer a determinados parâmetros para a integração na RUBI.

Isto implica a realização de um estudo para avaliar a necessidade do catálogo distribuído da RUBI possuir um interface replicado e a sua possível implementação.

Esta interface replicada deverá ter em atenção a distribuição de carga. Se um servidor num determinado momento está com uma elevada carga de pedidos e respostas, a interface deverá procurar um outro que não esteja tão sobrecarregado

A pesquisa resultará numa página onde são apresentados os resultados em formato breve. A partir dessa página poderíamos obter o registo bibliográfico (onde haveria a possibilidade de fazer uma pré-requisição), bem como consultar o site onde se encontra a informação. Outra potencialidade prende-se com a possibilidade de a informação estar armazenada em formato digital, à qual o utilizador terá acesso imediato.

A informação quando disponibilizada, deverá ter em conta o grau de proximidade da biblioteca que detém a informação e a localização do utilizador - neste caso, no caso do utente necessitar de um documento em formato físico, recorrer-se-ia ao empréstimo inter-bibliotecário, em que a obra seria transportada até à biblioteca onde o utilizador se encontra registado.

### **3.4 Razões para a Estagnação do processo de implementação da RUBI**

Apesar de toda a estrutura estar teorizada e regulamentada, a situação, em termos práticos, encontra-se actualmente pendente. Para tal, contribuem factores de vária ordem, que são enunciados pelos nossos entrevistados.

Por exemplo, é focada a mudança de reitores - com a saída dos que estavam interessados no projecto - no CRUP, entre 1998-1999, o que terá provocado a migração do processo para a FUP, sem que, no entanto, esta Fundação lhe tenha dado continuidade.

A falta de iniciativa e de vontade política por parte de vários dos intervenientes é também criticada pelos entrevistados. Uma das pessoas por nós abordadas, menciona que estes mesmos intervenientes invocaram pouca disponibilidade em prosseguirem o trabalho no projecto por: “falta de tempo”; “dificuldades de autorização para deslocações” para resolver questões emergentes; a dúvida acerca de “quem paga?”. Em suma: lacunas em investimento e soluções - tal advindo igualmente de uma desconfiança por parte de alguns bibliotecários que questionaram a posição de uma das universidades em impulsionar este projecto, devido a não acreditarem que ele resultasse realmente.

Outro factor mencionado, relaciona-se com a escassa integração de professores das universidades na equipa da RUBI, e que, pelo seu estatuto, poderiam ter sido importantes veículos de comunicação com a estrutura organizacional universitária. Um dos entrevistados refere aquela que pode ser a justificação para tal não ter sucedido: " É sabido que o crédito dado aos bibliotecários pelo pessoal docente é, regra geral, muito pequeno."

A deficiente divulgação e parametrização por parte do Conselho de Instalação, é apontada como outra razão para a estagnação.

Contudo, o fenómeno que reúne maior consenso entre os entrevistados, remete para a intensificação de atritos entre várias universidades no seio da RUBI, tendo os primeiros conflitos surgido aquando da discussão quanto ao estabelecimento local da sua Sede física. Neste ponto, algumas entidades universitárias pretenderam obter protagonismo, na tentativa de reivindicarem para si o estatuto de Sede, e com isso o de autoridade na Rede, prevendo a recolha de hipotéticos benefícios que daí surgissem.

Os entrevistados criticam assim, essencialmente, a busca de protagonismo individual que se impôs a uma união de forças pela qualidade de serviços a prestar ao utente das bibliotecas universitárias.

### 3.5 Legado

A RUBI embora não se tenha afirmado como uma estrutura, como um organismo institucional, deixou-nos um legado bastante interessante. Este facto deve-se sobretudo à perspicácia dos bibliotecários que apercebendo-se das potencialidades destes serviços os foram implementando nas suas instituições.

O legado da RUBI pode ser resumido através dos seguintes tópicos:

- Os documentos produzidos ao nível das infra-estruturas de informação, e a normalização de procedimentos.
- Impulso no desenvolvimento tecnológico e profissional.
- A troca de experiências e idealizações em comum.
- Sentimento da necessidade do trabalho em conjunto.
- Criação de catálogos disponíveis (bases, revistas electrónicas) e pesquisáveis via *Web*.

- O empréstimo inter-bibliotecas.
- Acesso imediato *on-line* à localização dos documentos.
- O desejo de continuação do projecto.

Desta forma, podemos constatar que uma estrutura como esta seria bastante vantajosa para o meio universitário e científico. Estas vantagens foram referidas por todos os nossos entrevistados. Para além disso constata-se, felizmente, que a maior parte destas vantagens foram inseridas com um enorme êxito em quase todas as bibliotecas universitárias.

Verifica-se e conclui-se, através das palavras dos entrevistados, bem como das pessoas que estão ligadas à área, um desejo enorme da continuação do projecto.

#### **4 Metodologias**

A escolha dos métodos utilizados no presente estudo de caso, recaíram em diversos factores que se passa a enumerar.

O objecto de estudo, neste caso a Rede Universitária de Bibliotecas e Informação, não se compatibiliza com procedimentos de ordem quantitativa, pelo facto dos informantes que necessariamente tivemos de abordar ser um grupo restrito de pessoas ligadas à implementação de uma estrutura que se encontra aparentemente estagnada na sua prossecução.

Na tentativa de compreender os motivos deste fenómeno, decidimos utilizar os métodos qualitativos. Estes proporcionam através de entrevistas semi-estruturadas explicações abrangentes de todo o processo inerente à RUBI e sua situação actual, proporcionando a um público-alvo – tendencialmente ligado às bibliotecas – de uma forma directa, as explicações em que estes estão interessados.

O paradigma qualitativo proporciona um constante processo de descoberta, com uma acrescida riqueza de informações em que o paradigma quantitativo (mais limitado) encontra certas fraquezas neste tipo de estudo.

A multiplicidade de opiniões disponibilizadas pelos nossos entrevistados, confere diferentes perspectivas numa abordagem detalhada, reduzindo os riscos de conclusões inválidas, esclarecendo-nos ao nível de conflitos de interesses, atitudes, motivações, sentimentos e interpretações que nos conduzem à obtenção de uma perspectiva geral do fenómeno em estudo.

O fornecimento de informações conduz-nos para pistas que se acumulam sucessivamente, permitindo-nos aprofundar o tema e identificar padrões associativos.

Embora a recolha de informação qualitativa seja um processo moroso, dá-nos uma visão pormenorizada e flexibilidade no esclarecimento da problemática – o entrevistado goza de liberdade para dissertar acerca das questões colocadas a par da nossa preocupação em orientá-lo para as temáticas mais pertinentes.

Numa primeira fase, tentamos reunir todos os documentos possíveis, através de bibliotecários com quem contactamos ocasionalmente, e que nos facultaram igualmente informações genéricas sobre a RUBI.

Verificando os nomes das personalidades constantes na documentação, e instituições as quais estes se encontram vinculados procuramos os seus contactos nas Universidades, Bibliotecas ou outras instituições onde desenvolvemos seus trabalhos.

A abordagem iniciou-se através de correio electrónico, onde explicitámos os nossos objectivos. Dependendo da disponibilidade dos possíveis entrevistados aguardamos resposta.

Tendo estruturado um guião de entrevista com sete questões colocadas de forma directa e que não suscitasse mais do que uma interpretação por parte do entrevistado – um processo obrigatoriamente cuidadoso que vise orientar da melhor forma possível para os objectivos pretendidos (ver guião de entrevista).

Uma das dificuldades iniciais prende-se com a eventual morosidade da resposta à solicitação de entrevista, já que ao possível retraimento, desconhecendo se os fins assumidos serão realmente os que se visa prosseguir, acresce a agenda geralmente sobrecarregada de profissionais extremamente solicitados.

Ainda assim foi possível entrevistar 4 pessoas com uma participação significativa no projecto RUBI.

Houve o cuidado de não influenciar a resposta dos entrevistados, facto que por vezes acontece quando o investigador se intrusa excessivamente no projecto. As entrevistas foram efectuadas através de gravação em fita magnética, o que auxiliou no registo na íntegra do discurso do entrevistado, sem falharem pormenores importantes que correriam o risco de se perder noutras formas de registo como por exemplo a estenografia.

## **5 Conclusões**

Será importante sublinhar que esta temática detém potencialidades para ser aprofundada a posteriori. O fenómeno proporciona um estudo mais aturado, devido na multiplicidade de elementos que o integra e se entrecruzam. Porém, devido às limitações temporais, e aos objectivos delineados, pretende-se que a abordagem não seja demasiadamente exaustiva.

O factor unanimemente frisado pelos entrevistados incide na busca de protagonismo por algumas das entidades envolvidas na RUBI. Para que existam mudanças a este nível, é necessário que se concretizem a nível cultural, prioritariamente na mentalidade vigente, a fim de se estabelecer uma filosofia concreta de cooperação para atingir objectivos que favoreçam o desenvolvimento das populações do País. É facto provado que, sem esse desenvolvimento cultural e abertura de horizontes, qualquer área de investimento nacional estagna. É importante fomentar, desde cedo, a curiosidade cultural dos indivíduos, e paralelamente todas as vertentes de investigação – e as bibliotecas detêm uma grande responsabilidade nessa área. Contudo, como demonstra a prática, a mentalidade é algo que pode demorar anos a mudar. Como tal, a tentativa de mudança deve começar desde já a ser efectuada.

## **6 Bibliografia**

- Bell, Judith (1993) *Doing your research project: a guide for first-time researchers in education and social science*. Buckingham, Philadelphia, Open University Press.
- Creswell, John W. (1998) *Qualitative Inquiry and Research Design: choosing among five traditions*. London: Sage publications.

- Creswell, John W. (1994) Research Design: qualitative and quantitative approaches. London: Sage publications.
- Patton, Michael Quinn (1990). Qualitative Evaluation and Research Methods. London: Sage Publications.
- Quivy, R., Campenhoudt, Luc van (1998) Manual de Investigação em Ciências Sociais: Gradiva.
- Yin, Robert, K., (1993). Applications of Case Study Research. Sage Publications - Applied Social Research Methods Series, V. 34, London.